



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo y calidad percibida en  
el Ministerio de Agricultura y Riego 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**Magister en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Ermelinda Garcés Pintado

**ASESORA:**

Dra. Galia Susana Lescano López

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2016**

Página de Jurados

---

Dra. Mercado Marrufo Celia  
Presidente

---

Mg. Vilca Sosa Efraín  
Secretario

---

Dra. Lescano López Galia Susana  
Vocal

### **Dedicatoria**

Con mucho cariño a mis queridos hijos y familiares por el apoyo y comprensión que me han brindado, para lograr con mis sueños de ser un profesional competitivo y calificado.

La autora

### **Agradecimiento**

Mi más sincera gratitud a Dios, porque es fuente de toda sabiduría, a la Universidad César Vallejo, y a los docentes de la Escuela de Postgrado por todas sus orientaciones y su gran apoyo durante mi permanencia en esta casa de estudios.

La autora



### **Declaración Jurada**

De Ermelinda Garcés Pintado, con DNI N° 09074230 estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo y calidad percibida Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria Ministerio de Agricultura y Riego 2015”. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 19 de marzo 2016

.....

Garcés Pintado Ermelinda

DNI: 09074230

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado:

Pongo a vuestra consideración la Tesis titulada “Satisfacción del usuario externo y calidad percibida en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015.”; con la finalidad de determinar la calidad percibida y la satisfacción del ciudadano por la atención brindada por los funcionarios y trabajadores del MINAGRI.

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades del MINAGRI. Esto en virtud a que la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria tiene como finalidad brindar un servicio de calidad para satisfacción del ciudadano de acuerdo a las mejoras continuas y la modernización del estado.

El estudio está compuesto o estructurado por siete capítulos. En el primero introducción, en la segunda sección desarrolla el Marco Lógico, en la tercera sección desarrolla los resultados de la investigación, en la cuarta sección desarrolla esta dedicada a la discusión de resultados de la investigación, en la quinta y sexta sección presenta las conclusiones y recomendaciones en la séptima y último capítulo se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## Índice

	Página
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
 <b>I. Introducción</b>	 <b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista	25
1.3 Justificación	60
1.4 Problema	61
1.5 Hipótesis	63
1.6 Objetivos	64
 <b>II. Marco Metodológico</b>	 <b>66</b>
2.1 Variables	67
2.2 Operacionalización de las variables	67
2.3 Metodología	68
2.4 Tipos de estudio	69
2.5 Diseño	69
2.6 Población, muestra, y muestreo	70
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
2.8 Método de análisis de datos	77
2.9 Aspectos éticos	77
 <b>III. Resultados</b>	
<b>IV. Discusión</b>	
<b>V. Conclusiones</b>	
<b>VI. Recomendaciones</b>	
<b>VII. Referencias</b>	

## **Apéndices**

**Apéndice A:** Matriz de consistencia

**Apéndice B:** Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio in situ

**Apéndice C:** Matriz de datos

**Apéndice D:** Instrumento

**Apéndice E:** Carta de consentimiento informado (si corresponde)

**Apéndice F:** Formato de validación de instrumento

**Apéndice G:** Otras evidencias

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 <i>Operacionalización de variable: Satisfacción del Usuario</i>	68
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable: calidad Percibida</i>	68
Tabla 3 <i>Relación de Validadores</i>	75
Tabla 4 <i>Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad</i>	76
Tabla 5 <i>Confiabilidad Cuestionario de Satisfacción del Usuario</i>	76
Tabla 6 <i>Confiabilidad Cuestionario de Calidad Percibida</i>	76
Tabla 7 <i>La satisfacción del usuario externo y calidad percibida Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.</i>	79
Tabla 8 <i>Las características del servicio asistencial y calidad percibida Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria</i>	80
Tabla 9 <i>Las características del trato personalizado y calidad percibida Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria</i>	81
Tabla 10 <i>Correlación satisfacción del usuario externo y calidad percibida</i>	82
Tabla 11 <i>Correlación las características del servicio asistencial y calidad percibida</i>	83
Tabla 12 <i>Correlación las características del trato personalizado y calidad percibida</i>	84

## Índice de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1:</i> Diagrama de diseño correlacional	70
<i>Figura 2:</i> Diagrama de burbujas de la satisfacción del usuario externo y calidad percibida	79
<i>Figura 3:</i> Diagrama de burbujas de las características del servicio asistencial y calidad percibida.	80
<i>Figura 4:</i> Diagrama de burbujas de las características del trato personalizado y calidad percibida	81

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si el usuario externo está satisfecho con la atención de los funcionarios y trabajadores en general ; así como la calidad percibida de Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria Ministerio del Agricultura y Riego 2015, la población infinita constituida por usuarios que se le brinda el servicio, la muestra probabilística de 384 usuarios, en los cuales se han empleado las variables: Satisfacción del usuario externo y la calidad percibida.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Calidad Percibida, el cual estuvo constituido por 21 preguntas en la escala de Likert ( muy poco, poco, medio, bastante, mucho) que brindaron información y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario el cual estuvo constituido por 20 preguntas, en la escala de Likert (Muy poco, Poco, Medio, Bastante, Mucho), que brindaron información acerca de la Satisfacción y la calidad de la atención percibida por los usuario, y la Calidad, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en determinar de qué manera la calidad humana, puede facilitar la mejora del trato al usuario; sobre la problemática identificada, se formuló la solución correspondiente a través de la hipótesis general. Si se aplica la calidad humana a todos los actos; entonces. Se puede alcanzar un mejor trato al usuario. Esta hipótesis ha sido contrastada positivamente. Existe evidencia significativa para afirmar que: la satisfacción del usuario externo y calidad percibida en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del Ministerio de Agricultura y Riego 2015; habiéndose determinado su relación a través del Alfa de Crobachs, el coeficiente de correlación de Spearman 0.683, lo que representa un nivel de correlación moderada.

Palabras claves: Satisfacción del usuario externo, Calidad Percibida

## **Abstract**

This research has the general objective to determine the relationship between external user satisfaction and perceived quality Service Office Citizenship and Document Management Ministry of Agriculture 2015, the population consists of infinite service users, the probabilistic sample of 384 users, which have been used variables: external user satisfaction and perceived quality.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level of transactional court, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire of Perceived Quality, which consisted of 21 questions on the scale Likert (very little, little, middle, pretty, Much) and Satisfaction Questionnaire User which consisted of 20 questions, the Likert scale (very little, little, middle, pretty, Long), who provided information about User Satisfaction, and Quality, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There is a significant relationship between external user satisfaction and perceived quality Office Citizens Support Document Management and Ministry of Agriculture 2015; having determined a correlation coefficient of Spearman's Rho 0.683, representing a high level of correlation.

**Keywords:** external user satisfaction, Perceived Quality